Deutscher Bundestag **Drucksache 19/9999**
19. Wahlperiode 08.05.2019

Kleine Anfrage

der Abgeordneten Dr. Jürgen Martens, Stephan Thomae, Renata Alt, Dr. Jens Brandenburg (Rhein-Neckar), Dr. Marco Buschmann, Dr. Marcus Faber, Otto Fricke, Manuel Höferlin, Oliver Luksic, Dr. Hermann Otto Solms, Katja Suding, Michael Theurer, Gerald Ullrich und der Fraktion der FDP

Bürgertelefon 115 im Freistaat Sachsen

Das Bürgertelefon 115 als Behördennummer für Bürger, Wirtschaft und Verwaltung ist eine wichtige Anlaufstelle in ersten behördlichen Angelegenheiten, wie beispielsweise die Klärung der Zuständigkeit einer Behörde (www.115.de/SharedDocs/Publikationen/DE/service_download/infobroschuere_%20BMI08324_screen_barrierefrei.pdf?__blob=publicationFile&v=3 S. 5). Bislang sind zwölf Länder, über 500 Kommunen, 88 Behörden und Institutionen am Behördentelefon beteiligt (www.115.de/DE/ueber_115/115_stellt_sich_vor/115_stellt_sich_vor_node.html; www.thueringer-allgemeine.de/web/zgt/leben/detail/-/specific/Einheitliche-Behoerdenrufnummer-115-scheitert-in-Thueringen-bislang-am-Geld-1073568074). Die 115 bezeichnet sich selbst als „Kundenservice der öffentlichen Verwaltung“ und „Treiber für eine bürgernahe, modernisierte und effiziente Verwaltung“ (www.115.de/DE/ueber_115/115_stellt_sich_vor/115_stellt_sich_vor_node.html). Diese Kleine Anfrage legt einen lokalen Schwerpunkt auf Sachsen und verfolgt das Ziel, u. a. Informationen darüber zu erhalten, welche Fragen im Erstkontakt gestellt werden, ob und inwiefern eine Evaluierung des selbsternannten Kundenservices erfolgt und wie der Datenschutz der Anrufenden gewährleistet wird.

Zudem sollen die Entwicklung und die tatsächliche Arbeitsweise des 115-Services erfasst und die Wirkung sowie der Erfolg der „115“ in Erfahrung gebracht werden. Dies kann auch bei der Entwicklung digitaler Bürgerservices und der Einrichtung sogenannter One-Stop-Agencies im Rahmen weiterer Digitalisierung genutzt werden.

Wir fragen die Bundesregierung:

1. Wann wurde nach Kenntnis der Bundesregierung das Bürgertelefon in Sachsen eingeführt?

   Welche Kommunen (Gemeinde bzw. Landkreis) waren zum Zeitpunkt der Einführung des Bürgertelefons in Sachsen beteiligt?

2. Welche Kommunen (Einwohnerzahl) in Sachsen bieten nach Kenntnis der Bundesregierung das Bürgertelefon per 1. März 2019 an?

3. Zu welchen Geschäftszeiten werden die Anrufe nach Kenntnis der Bundesregierung durchschnittlich angenommen?

4. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung der Anteil der Anrufe, die beim ersten Kontakt beantwortet werden?

5. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung der Anteil der weitergeleiteten Anrufe, die innerhalb von 24 Stunden beantwortet werden?
6. Wie hoch ist nach Kenntnis der Bundesregierung der Anteil der Antworten, die telefonisch, per Brief oder per E-Mail erfolgen?
7. Gibt es nach Kenntnis der Bundesregierung eine Evaluation hinsichtlich des Services des Bürgertelefons in Sachsen und/oder bundesweit?
   a) Wenn nein, warum nicht?
   b) Wenn ja, nach welchen Kriterien, von wem, und in welcher Form erfolgt die Evaluation in Sachsen und/oder bundesweit?
   c) Wenn ja, wie wird der Service des Bürgertelefons je nach Altersgruppe und Kommune bewertet?
8. Wie viele Anrufer nutzen nach Kenntnis der Bundesregierung in Sachsen das Bürgertelefon monatlich seit der Einführung bis zum 31. Dezember 2018?
9. Welche Altersgruppe in welchen Kommunen nutzt nach Kenntnis der Bundesregierung das Bürgertelefon in Sachsen am häufigsten, häufig, eher selten und selten?
10. Welche Themen werden bundesweit und nach Kenntnis der Bundesregierung insbesondere in Sachsen am häufigsten, häufig, eher selten und selten gefragt?
11. Werden Daten der Anrufer beim Bürgertelefon bundesweit und/oder nach Kenntnis der Bundesregierung in Sachsen gespeichert?
    a) Wenn ja, welche Anruferdaten werden bundesweit und/oder in Sachsen gespeichert?
    b) Wenn ja, wie lange werden die Anruferdaten bundesweit und/oder in Sachsen gespeichert?
    c) Wenn ja, wo werden die Anruferdaten bundesweit und/oder in Sachsen gespeichert?
    d) Wenn ja, zu welchem Zweck werden die Anruferdaten bundesweit und/oder in Sachsen gespeichert?
12. Ist die Telefonnummer des Anrufers beim Bürgertelefon sichtbar?

Berlin, den 2. Mai 2019

Christian Lindner und Fraktion

Satz: Satzweiss.com Print, Web, Software GmbH, Mainzer Straße 116, 66121 Saarbrücken, www.satzweiss.com
Druck: Printsystem GmbH, Schafwäsche 1-3, 71296 Heimsheim, www.printsystem.de
Vertrieb: Bundesanzeiger Verlag GmbH, Postfach 10 05 34, 50445 Köln, Telefon (02 21) 97 66 83 40, Fax (02 21) 97 66 83 44, www.betrifft-gesetze.de
ISSN 0722-8333